

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do – Hạnh phúc

Số: 146 /SYT-NVY
V/v khảo sát triển khai Bộ tiêu chí
và đánh giá sự hài lòng của người
bệnh và nhân viên y tế

Khánh Hòa, ngày 21 tháng 01 năm 2016

Kính gửi:

- Các Bệnh viện tuyến tỉnh;
- Trung tâm Y tế các huyện, thị xã, thành phố;
- Bệnh viện 22-12;
- Bệnh viện đa khoa Tâm Trí Nha Trang;
- Bệnh viện Mắt Sài Gòn – Nha Trang.

Thực hiện công văn số 1617/KCB-QLCL ngày 29/12/2015 của Cục Quản lý khám, chữa bệnh – Bộ Y tế về việc khảo sát triển khai Bộ tiêu chí và đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế, Sở Y tế yêu cầu các đơn vị thực hiện nội dung sau đây:

Điền đầy đủ thông tin vào mẫu phiếu từ B1 đến B4 (đính kèm) và gửi về phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế trước ngày 25/01/2016 để tổng hợp gửi về Cục Quản lý khám, chữa bệnh – Bộ Y tế.

Sở Y tế yêu cầu các đơn vị thực hiện nội dung nêu trên. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị các đơn vị liên hệ với phòng Nghiệp vụ Y để được hướng dẫn. /.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC



Bùi Xuân Minh

BỘ Y TẾ - CỤC QUẢN LÝ KHÁM, CHỮA BỆNH
PHIẾU B4

--	--	--	--	--

**KHẢO SÁT TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG
 NHÂN VIÊN Y TẾ (DÀNH CHO BỆNH VIỆN)**

A1.	Tên bệnh viện:
A2.	Tuyến bệnh viện:
A3.	Hạng bệnh viện:
A4.	Phạm vi hoạt động: 1. Đa khoa 2. Chuyên khoa ()
A5.	Họ tên lãnh đạo duyệt nội dung phiếu:
A6.	Họ tên người điền thông tin:
A7.	Chức danh:
A8.	a. Điện thoại: b. Email:

STT	Câu hỏi	Trả lời
	Khảo sát tình hình triển khai đánh giá sự hài lòng nhân viên y tế trước ngày 31/10/2015	
B1.	Bệnh viện có tiến hành khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế trong giai đoạn từ 1/1/2014 đến 31/10/2015 không? <i>(Nếu không tiến hành, bệnh viện ghi rõ KHÔNG và không cần trả lời các câu sau đến B14)</i>	
B2.	Bệnh viện có quy định triển khai khảo sát ý kiến hài lòng NVYT không? Nếu có xin gửi kèm văn bản.	
B3.	Nếu có, Bệnh viện tiến hành khảo sát bao nhiêu lần một lần?	
B4.	Mỗi lần khảo sát khoảng bao nhiêu nhân viên y tế?	
B5.	Việc chọn đối tượng khảo sát như thế nào? Đề nghị mô tả tóm tắt.	
B6.	Bệnh viện sử dụng bộ câu hỏi nào để khảo sát: theo mẫu của Bộ Y tế, Sở Y tế hoặc bệnh viện tự xây dựng? Nếu có xin gửi kèm bộ câu hỏi.	

B21.	Mẫu phiếu có giúp Bệnh viện xác định được những vấn đề chưa hài lòng của NVYT không?	
B22.	Theo Bệnh viện có thể dùng kết quả thu được từ mẫu phiếu để so sánh với các bệnh viện trên toàn quốc không?	
B23.	Nhược điểm của mẫu phiếu khảo sát hài lòng NVYT do Bộ Y tế ban hành là gì? Đề nghị ghi rõ và đề xuất phương án thay thế.	
B24.	Khi triển khai mẫu phiếu Bệnh viện có gặp khó khăn, vướng mắc gì không?	
B25.	Tỷ lệ hài lòng NVYT của Bệnh viện chiếm khoảng bao nhiêu %?	
B26.	Bệnh viện có sáng kiến, đề xuất gì với Cục QLKCB và Bộ Y tế để việc khảo sát ý kiến hài lòng NVYT đi vào chiều sâu, thực chất, không chạy theo thành tích?	
B27.	Bệnh viện có đề xuất, kiến nghị gì với Cục QLKCB và Bộ Y tế để việc khảo sát ý kiến hài lòng NVYT được thực hiện tốt hơn trong thời gian tới?	

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

Ghi chú: Bản mềm của phiếu này được đăng tải ở mục Chất lượng, trang thông tin điện tử của Cục QLKCB www.kcb.vn.

B7.	Ưu điểm chính của bộ câu hỏi đó là gì?	
B8.	Nhược điểm chính của bộ câu hỏi đó là gì?	
B9.	Tỷ lệ hài lòng người bệnh thường chiếm khoảng bao nhiêu %?	
B10.	Kết quả này có được công bố công khai không?	
B11.	Kết quả khảo sát có chỉ ra được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng không? 1. Có chỉ ra được 2. Không chỉ ra được 3. Khác (ghi rõ)	
B12.	Nếu có, đó là những vấn đề gì?	
B13.	Kết quả khảo sát có giúp bệnh viện cải tiến chất lượng không?	
B14.	Nếu có thì cải tiến những mặt nào là chủ yếu?	
	Khảo sát tình hình triển khai đánh giá sự hài lòng người bệnh sau ngày 31/10/2015	
B15.	Sau khi ban hành Công văn 1334/KCB-QLCL về việc hướng dẫn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015, Bệnh viện có triển khai khảo sát ý kiến hài lòng người bệnh dựa theo mẫu của Bộ Y tế không?	
B16.	Cách trình bày, cách điền thông tin của mẫu phiếu có hợp lí, khoa học và rõ ràng không?	
B17.	Câu từ, ngôn ngữ trong mẫu phiếu có khó hiểu không? (Nếu có đề nghị ghi rõ).	
B18.	Phương pháp chọn mẫu và tổ chức điều tra có hợp lý không? (Nếu không đề nghị ghi rõ).	
B19.	Mẫu phiếu có phù hợp với Bệnh viện không?	
B20.	Mẫu phiếu có phản ánh đúng chất lượng Bệnh viện không?	

BỘ Y TẾ - CỤC QUẢN LÝ KHÁM, CHỮA BỆNH
PHIẾU B2

--	--	--	--	--

**KHẢO SÁT TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ
 CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN (DÀNH CHO BỆNH VIỆN)**

A1.	Tên bệnh viện:	
A2.	Tuyến bệnh viện:	
A3.	Hạng bệnh viện:	
A4.	Phạm vi hoạt động: 1. Đa khoa 2. Chuyên khoa ()	
A5.	Họ tên lãnh đạo duyệt nội dung phiếu:	
A6.	Họ tên người điền thông tin:	
A7.	Chức danh:	
A8.	a. Điện thoại:	b. Email:

	Câu hỏi	Trả lời
B1.	Quan điểm của Bệnh viện về chủ trương đổi mới phương pháp kiểm tra bệnh viện hàng năm của Bộ Y tế?	
B2.	Bệnh viện có bao nhiêu người tham gia các lớp tập huấn về quản lý chất lượng do Cục Quản lý Khám, chữa bệnh tổ chức?	
B3.	Bệnh viện có bao nhiêu người tham gia các lớp tập huấn về quản lý chất lượng do đơn vị khác tổ chức? (ghi rõ đơn vị tổ chức)	
B4.	Khi tiến hành đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí, Bệnh viện gặp những thuận lợi gì?	
B5.	Khi tiến hành đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí, Bệnh viện gặp những khó khăn, vướng mắc gì?	
B6.	Trong 2 năm thí điểm, có hiện tượng một số bệnh viện tự chấm không sát với nội dung Bộ tiêu chí, tự nâng điểm hoặc bỏ qua những việc chưa làm được để chấm ở mức cao hơn. Bệnh viện có hiện tượng đó không? Bệnh viện sẽ làm	

	tiền đề nâng điểm nhất?	
B17.	Những tiêu chí nào khi áp dụng khó cải tiến đề nâng điểm nhất?	
B18.	Bệnh viện cho ý kiến nhận xét về tác động của Bộ tiêu chí tới việc nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh trong thời gian qua?	
B19.	Bộ tiêu chí có giúp ích gì cho công tác quản lý của Bệnh viện không, nếu có xin ghi rõ?	
B20.	Tác động lớn nhất của Bộ tiêu chí tới công tác quản lý của Bệnh viện là gì?	
B21.	Tác động lớn nhất của Bộ tiêu chí tới các hoạt động chuyên môn, phục vụ người bệnh... của Bệnh viện là gì?	
B22.	Bệnh viện có biết hoặc cập nhật thông tin về Thông báo số 99/TB-VPCP năm 2015 của Văn phòng Chính phủ không? Nếu có xin cho biết ý kiến về việc công bố công khai kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí?	
B23.	Theo quan điểm của Bệnh viện, có nên gắn kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí với 7 nội dung dưới đây không? <i>Từ mục 1 đến 7 xin trả lời theo 2 gợi ý:</i> <i>1. Không nên gắn kết (xin ghi rõ lý do)</i> <i>2. Có nên gắn kết, đề xuất năm thực hiện</i>	
	1. Phân loại chất lượng bệnh viện	
	2. Xếp hạng bệnh viện	
	3. Khen thưởng, thi đua	
	4. Thanh toán bảo hiểm y tế	
	5. Phân bổ số thẻ bảo hiểm y tế	
	6. Giá dịch vụ y tế	
	7. Nội dung khác, xin ghi rõ	
B24.	Đề thúc đẩy phong trào cải tiến chất lượng tại các bệnh viện, trong thời gian tới, Vụ Pháp chế và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh dự kiến xây dựng hình thức chế tài (hoặc biện pháp khác)	

BỘ Y TẾ - CỤC QUẢN LÝ KHÁM, CHỮA BỆNH
PHIẾU B1

--	--	--	--	--

**KHẢO SÁT VIỆC THIẾT LẬP HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
(DÀNH CHO BỆNH VIỆN)**

A1.	Tên bệnh viện:
A2.	Tuyến bệnh viện:
A3.	Hạng bệnh viện:
A4.	Phạm vi hoạt động: 1. Đa khoa 2. Chuyên khoa ()
A5.	Họ tên lãnh đạo duyệt nội dung phiếu:
A6.	Họ tên người điền thông tin:
A7.	Chức danh:
A8.	a. Điện thoại: b. Email:

	Câu hỏi	Trả lời
B1.	Theo quan điểm bệnh viện, có cần thiết lập hệ thống quản lý chất lượng (QLCL) tại bệnh viện không?	
B2.	Nếu có cần hoặc không cần thiết lập, ghi rõ lý do tại sao?	
B3.	Quan điểm của bệnh viện về việc ban hành Thông tư 19/2013/TT-BYT như thế nào?	
B4.	Bệnh viện có tiến hành phổ biến Thông tư 19/2013/TT-BYT cho các khoa/phòng trong bệnh viện không? Nếu có theo hình thức nào và vào những thời gian nào?	
B5.	Bệnh viện đã phân công lãnh đạo bệnh viện chịu trách nhiệm về quản lý chất lượng (QLCL) chưa? Họ tên, số ĐTDĐ, email lãnh đạo phụ trách QLCL.	
B6.	Từ khi được phân công, lãnh đạo bệnh viện đã làm những việc gì để quản lý và cải tiến chất lượng? Ghi tóm tắt các hoạt động chính.	
B7.	Bệnh viện đã thành lập Hội đồng QLCL chưa?	
B8.	Hội đồng QLCL đã làm những việc gì sau khi thành lập? Ghi tóm tắt các hoạt động chính.	